

普乐美品牌服务标准

1、服务理念：至诚至真，全心为您！

2、服务承诺：

- ①全国统一服务热线 4008877322 执行 7*24 小时服务；
- ②提前预约，正规渠道普乐美用户享受 2 个工作日内上门服务；
- ③安装、维修服务完成后 7 日内经销商进行主动关怀回访。

3、质保政策：

- 不锈钢水槽类：槽体质保 50 年，配件质保 2 年；
- 石英石水槽类：槽体质保 5 年，配件质保 2 年；
- 龙头 / 花洒类：阀芯质保 6 年，配件质保 2 年；
- 浴室柜：五金件质保 5 年，其余部件质保 3 年；
- 淋浴房：滑轨系统、胶条胶粒质保 3 年，其余部件质保 5 年；
- 智能马桶：质保 6 年
- 净水系统：主机质保 1 年（滤芯除外）；
- 垃圾处理器：整机质保 5 年，配件质保 2 年；
- 电动晾衣机：电机质保 30 年，配件质保 5 年；
- 果蔬净化机：整机质保 3 年；
- 水槽解毒机：整机质保 1 年，SCM 发生器 3 年。

4、退换货政策：

自购买之日起 7 日内发生性能故障，消费者可选择退货、换货或修理；自购买之日起 15 日内发生性能故障，消费者可选择换货或修理；

5、配件延保政策：修理后所更换的配件，按照修理当日起重新计算相应保修期限；

维保服务收费标准（基本服务费 + 配件费 + 交通费）

序号	产品大类	产品小类	收费项目			
			基本服务费		配件费	交通费
			北京 / 上海 / 广州 / 深圳	其它城市		
1	厨房产品	水槽槽体 / 配件	30	25	服务人员提供配件 价格表为准	1、30 公里以内上门交通费为 30 元； 2、30-60 公里内上门交通费为 60 元； 3、60-100 公里内上门交通费为 90 元。 4、100 公里以上的另计远程服务补贴； 5、各地可根据实际路途情况，上下浮动 20%。
2		水槽龙头	35	30		
3		厨房挂件	25	20		
4		净水机系统	35	30		
5		食物垃圾处理器	35	30		
6	卫浴产品	面盆龙头	35	30		
7		感应龙头	40	35		
8		淋浴龙头 / 花洒	35	30		
9		龙头 / 花洒配件	30	25		
10		浴室柜	35	30		
11		浴室五金 / 配件	25	20		
12		淋浴房	40	30		
13		智能马桶	40	35		
14		电动晾衣机	35	30		

收费标准说明：

- 1. 普乐美产品的保修期限，以产品说明书保修年限为准；
- 2. 凡因保修期内产品质量问题出现的故障，primy 均免费上门更换或修复配件；
- 3. 在产品保修期外，Primy 产品均提供有偿维修服务；
- 4. 如因用户安装、使用不当或环境因素造成的维修不在正常质保范围，依据本收费标准进行有偿服务；

注：购买凭证及保修证视为是否保修之凭证，primy 工程师以此判定是否免费服务；

本收费标准执行日期：2019 年 1 月 1 日。

* 普乐美公司保留对本收费标准的最终解释权



普乐美服务号

温馨提示

安装送货

- 1; 各终端实体销售区域服务范围免费带货一次, 超出服务范围以当地实际路程商议为准;
- 2、水槽安装需在客户家橱柜安装完毕后进行 (如橱柜未安装好或未开孔导致二次上门费由客户承担);
- 3、请提前 2-3 天进行报装预约;
- 4、水槽安装前请确认已购买 Primy 角阀或已安装角阀;
- 5、售后工程师将于安装前一天和客户确认上门时间, 请您保持电话通畅, 家中务必留人;
- 6、安装当天因故晚到, 售后工程师可等候 20 分钟, 20 分钟内客户仍然未能到达安装地点, 请及时联系重新报装。

产品保养温馨提示

普乐美产品采用优质 SUS304 不锈钢制造, 正常使用其本身不会出现生锈, 如表面出现“浮锈、霉斑、白膜、水渍”等现象, 主要原因如下:

入住前:

- 1、区域水质不良, 水中铁元素等含量较高, 杂质残留在产品表面没有及时清理;
- 2、装修时工人将带有铁屑、水泥、油污等废水倒入产品内, 未及时清理导致表面氧化;
- 3、装修材料发出的腐蚀性气体、粉尘、金属颗粒等残留产品表面未及时清洁导致腐蚀。

入住后:

- 1、家用化学品 (如洗洁精、漂白粉、肥皂等) 长时间浸泡或附着产品表面;
- 2、强酸、强碱、富盐等腐蚀性液体、食品或调料 (泡菜、芥末等) 倒入产品未清理;
- 3、特殊钢铁物品 (如碳钢餐具、铸铁炊具、日用工具等) 长期置留于产品中。

预防及处理:

- 1、厨房装修, 建议水槽最后安装, 安装前先将水管中长期残留的水排净, 安装好水槽后将表面彻底冲洗干净, 建议入住前将水槽密封或者涂油保护;
- 2、如出现上述现象, 请用百洁布加牙膏或去污粉顺着柔丝纹路轻轻擦拭即可去除, 不影响产品质量及使用寿命;
- 3、水槽使用完毕后, 务必保持表面清洁干净;

如有疑问, 请咨询普乐美专业售后人员。

珠海普乐美厨卫有限公司 PRIMY CORPORATION LIMITED

地址 Add : 中国珠海跃进路 88 号 No.88, Yuejin Road, Pingsha, Zhuhai, P.C.China

官方网址 Web: <http://www.primyonline.com> 电话 Tel : +86-756-7722222 传真 Fax : +86-756-7721111

邮编 P.C. : 519055 邮箱 E-mail : master@primyonline.com